

TÉRMINOS Y CONDICIONES ONVO

Este contrato tiene la finalidad de establecer los Términos y Condiciones (los “TyC”) aplicables al uso del sitio web y de los servicios de procesamiento de pagos electrónicos ofrecidos por ONVO Costa Rica Sociedad Anónima (la “empresa”, “nosotros” o “servicio”), una sociedad constituida de conformidad a las leyes de la República de Costa Rica con cédula jurídica 3-101-815764, y la entidad o persona (“usted”, o “USUARIO”) que registró una cuenta en el sitio web de ONVO para acceder a diversas soluciones de gestión de negocios.

Los servicios de procesamiento de pagos -una vez que usted haya aceptado este acuerdo y completado los requisitos que la empresa le requiera para su suscripción y uso- se brindará a través del sitio web www.ONVOpay.com mediante el uso de APIs y software de procesamiento de pago denominado “ONVO” y/o “ONVO Pay”. ONVO y ONVO Pay son marcas registradas, y el software ONVO de Procesamiento de pago es propiedad intelectual propietaria, cuyos derechos exclusivos de explotación exclusiva en el territorio costarricense los ostenta ONVO Costa Rica S.A.

Las Convenciones establecidas en el presente documento, constituyen el único acuerdo entre cualquier persona natural o jurídica que desee utilizar ONVO, por lo que usted, al utilizar los servicios de ONVO, acepta seguir los presentes términos y condiciones de uso. La no aceptación de los términos y condiciones imposibilita el acceso a cualquiera de nuestros servicios.

LEA ESTOS TYC ANTES DE ACEPTAR, INGRESAR, REGISTRARSE O USAR ONVO o ONVO Pay. AL ACEPTAR USAR LA PLATAFORMA USTED, COMO CLIENTE, CONFIRMA QUE ENTIENDE Y ESTÁ DE ACUERDO CON CADA UNA DE LAS DISPOSICIONES DESCRITAS EN LOS PRESENTES TÉRMINOS DE USO.

1. CONDICIONES GENERALES DE ACEPTACIÓN

Usted reconoce y acepta que los TyC podrán ser modificados en cualquier momento por la empresa de forma unilateral, siendo su única obligación la publicación de un aviso al respecto en el sitio web de ONVO. La empresa podrá poner fin de inmediato a su suscripción a los Servicios y/o a su uso total o parcial de las facilidades asociadas a ONVO, en cualquier momento y por cualquier motivo legal y justificado, sin que por ello tenga responsabilidad o deba pagar ningún tipo de indemnización al Cliente.

La aceptación de estos TyC es condición esencial para que usted pueda hacer uso de ONVO. Una vez que usted confirma la aceptación de estos TyC según se indica al final de este Contrato, que usted entrega la información de Conozca a su Cliente que le sea requerida por la empresa, y su solicitud de uso de ONVO haya sido aprobada, el acceso y uso que usted haga de los Servicios constituye su consentimiento expreso de apegarse y gestionar el procesamiento de sus pagos de conformidad con estas condiciones.

El acceso y uso que usted haga de ONVO y ONVO PAY, se entenderá para todos los efectos como su aceptación expresa a obligarse jurídicamente al cumplimiento de lo que estos TyC establecen, por ende será su responsabilidad usar las marcas de ONVO, ONVO Pay, MasterCard, Visa, SINPE y SINPE Móvil únicamente de conformidad con el manual para la interconexión que le remitirá ONVO una vez que su contratación de Servicios sea aceptada, manual que podrá ser actualizado unilateralmente por la empresa y que se comunicarán oportunamente en el sitio web de ONVO.

2. GENERALIDADES DEL SERVICIO

El USUARIO entiende, acepta y así contrata, que ONVO comprende un motor de pago que, además de facilitar el pago electrónico de los clientes del USUARIO, cuenta con un servicio de soporte reforzado para atender oportunamente los incidentes de los USUARIOS así como un sistema de reportabilidad eficiente y que genera valor agregado a la gestión contable y de monitoreo del negocio, todo de la mano con las mejores prácticas de para la gestión empresarial y de cobros, así como con los más altos estándares de seguridad y herramientas adaptadas a la realidad económica actual para la lucha contra fraudes.

Por la contratación de ONVO, el USUARIO tendrá, además de la posibilidad de hacer uso del motor de pagos, contratar expresamente la prestación de servicios complementarios de custodio de fondos que se adapta a la necesidad de cada USUARIO y a su nivel de transaccionalidad y por el cual el USUARIO instruirá a la empresa la frecuencia con la cual deberá realizar las transferencias de los fondos a las cuentas del USUARIO que previamente le haya instruido a la empresa, servicio por el cual ONVO custodiará los fondos que deriven de las liquidaciones que se autoricen y acrediten a cada USUARIO por las transacciones que se autoricen mediante ONVO. El USUARIO entiende y acepta que por la contratación de estos servicios el USUARIO pagará a ONVO los honorarios que para estos efectos ONVO haya definido e informado al USUARIO al momento de su contratación.

ONVO Costa Rica Sociedad Anónima con cédula jurídica 3-101-815764 está debidamente inscrita ante la Superintendencia General de Entidades Financieras para realizar actividades del artículo 15 de la Ley N° 7786, “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo”, en particular la administración de recursos financieros de terceros y las transferencias sistemáticas de fondos. De conformidad con lo anterior, se advierte que esta no es una autorización para operar, y la supervisión que ejerce esa Superintendencia es sólo en materia de prevención de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, según lo dispuesto en la Ley N° 7786, “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo”. Por lo tanto, la SUGEF no supervisa los negocios que ofrece y realiza la empresa, ni su seguridad, estabilidad o solvencia. Las personas que contraten sus productos y servicios lo hacen bajo su cuenta y riesgo.

Mediante la contratación de ONVO, usted podrá:

- a) Procesar pagos a través de tarjetas de crédito y/o débito MasterCard o Visa, transferencias SINPE y/o SINPE Móvil, así como otros medios de pago electrónicos previamente autorizados por ONVO, por las ventas que usted realice en línea de bienes y servicios. Mediante este servicio usted podrá recibir pagos con la comisión que se especificará haciendo uso del medio de pago legalmente emitido y aceptado de conformidad con la legislación aplicable.
- b) Configurar y realizar cobros de forma recurrente (por periodos de tiempo determinados) posterior a la autorización e instrucción del cliente para el respectivo débito.
- c) Configurar un link y/ o un carrito de compra que dirige al comprador a realizar el pago con tarjeta de crédito, débito, SINPE o SINPE Móvil.
- d) Requerir la custodia de sus fondos -producto de liquidaciones de ventas realizadas de sus bienes y servicios que se transen por medio de ONVO-, con la respectiva instrucción clara y precisa de parte del USUARIO respecto a la frecuencia en que la empresa deberá realizar las transferencias a las cuentas del USUARIO.
- e) Transferir fondos en dos sentidos:
 - i. Enviar fondos a sus otras cuentas corrientes, cuentas de ahorros, tarjetas de crédito, de su propiedad.
 - ii. Recibir fondos de sus otras cuentas corrientes, cuentas de ahorros, tarjetas de crédito, de su propiedad.

Los servicios indicados en todos los incisos podrán llegar a tendrán un costo operativo por las transferencias y honorarios que usted deberá asumir. Dichos costos le serán comunicados por nosotros antes de que inicie el uso

de ONVO, y se entenderá que usted los ha aceptado por el solo uso de estos servicios posterior a dicha comunicación, sin reservas ni responsabilidades para la empresa por esta causa.

Por el servicio de custodia de los fondos que el USUARIO contrate a la empresa, el USUARIO entiende y acepta que esta entrega en custodia se tendrá por configurada una vez que ONVO reciba los fondos derivados de la respectiva liquidación de las transacciones que se realice a través del sistema SINPE del Banco Central de conformidad con la normativa aplicable; por lo que reconoce y acepta que tendrá dichos fondos como debidamente acreditados a su favor una vez que la empresa los reciba para su custodia.

A todas las anteriores funcionalidades y servicios, así como otras adicionales que ONVO decida incorporar, les serán aplicables de igual forma las estipulaciones del presente contrato. En adelante se denominarán conjuntamente como las “transacciones” y podrán referirse en singular como “transacción”.

Todas las compras y su respectiva orden de pago aprobada a través de ONVO es firme, usted deberá hacer la solicitud expresa a ONVO para que este realice los mecanismos reglamentarios para la respectiva devolución de los fondos en caso que usted decida revertir la venta.

3. CONDICIONES DE LOS USUARIOS PARA LA CONTRATACIÓN DE ONVO

Usted acepta y reconoce que, el uso de ONVO y ONVO Pay implica lo siguiente:

- a) Que usted es mayor de edad;
- b) La recopilación, almacenamiento y uso de sus datos personales en las bases de datos de ONVO se regirá por la legislación aplicable, por lo cual ONVO desde ya se compromete a usar los mecanismos de seguridad más adecuados y de conformidad con la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, sus reglamentaciones y enmiendas que estén vigentes en cada momento; de forma que reconoce a los USUARIOS todos los derechos y deberes contenidos en dicha ley así como se compromete a que únicamente compartirá la información en cumplimiento de la normativa aplicable y requerimientos de las autoridades competentes;
- c) Mantener la información de la cuenta como USUARIO de forma exacta, completa y actualizada, así como mantener registrada una cuenta bancaria válida y vigente. Lo contrario podría resultar en su imposibilidad de beneficiarse de los Servicios a plenitud, sin responsabilidad alguna por parte de ONVO, la empresa, o sus relacionadas;
- d) El USUARIO es responsable de toda la actividad comercial que transe con ONVO, por la venta de sus bienes y servicios a terceros, y por el uso que haga de los fondos que legítimamente le transfiera ONVO una vez liquidados los costos, comisiones y retenciones por el pago electrónico recibido;
- e) El USUARIO se compromete a mantener en todo momento de forma segura y secreta su nombre de USUARIO y contraseña;
- f) Cada cuenta de USUARIO es intransferible y personalísima;
- g) El derecho de ONVO a requerirle, y el deber del USUARIO a suministrar, la documentación de respaldo que legitime la actividad comercial del USUARIO, sus permisos operativos, cumplimiento tributario, identidad de sus accionistas y en general cualquier otra que sea requerida de conformidad con la Ley 7786 y la normativa aplicable;
- h) El deber del USUARIO de informar inmediatamente a ONVO en caso de olvido o usurpación de sus datos o de su cuenta; y
- i) La autorización para que la empresa, ONVO, o cualquier otra persona relacionada directa o indirectamente con la empresa, tengan acceso a la base de datos personales para efectos de reportería, cumplimiento, seguimiento y atención de quejas, reclamos, y cualquier otro (según aplique), así como la divulgación de dicha información a cualquier autoridad judicial o administrativa que con competencia que lo requiera, siempre y cuando dicha información

o dichos datos fueran necesarios para resolver una investigación administrativa, judicial, una queja, disputa o conflicto del USUARIO o ONVO.

4. REGISTRO Y ACTIVIDADES PERMITIDAS Y PROHIBIDAS

Usted es responsable de obtener todos los permisos necesarios para ejercer su actividad comercial, previo a suscribir los servicios de ONVO e iniciar su uso. Asimismo, en cualquier momento podremos solicitar copia de los documentos que demuestran la vigencia de estos permisos así como de cualquier otro documento legal que sea procedente de conformidad con la legislación costarricense, y en particular de conformidad con la Ley sobre Estupefacentes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (en adelante la “Ley 7786”), sus reformas, y demás normativa aplicable (incluido el deber regulatorio de cumplir con el procedimiento de “Conozca a su Cliente” de la empresa que esté vigente durante la existencia de la relación), documentos que usted deberá enviar en el plazo máximo de 3 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se le remita el requerimiento por vía electrónica, por lo que usted entiende y acepta que el incumplimiento de presentar dicha información será causal para la suspensión o el retiro del Servicio y la cancelación de su cuenta de USUARIO en ONVO sin responsabilidad alguna para la empresa.

Toda la información que usted nos brinde debe ser válida y exacta, tanto si se trata de una persona física como jurídica. Esto incluye pero no se limita a:

- a) Que la persona que ha llenado, firmado y/o autorizado el formulario de inscripción, ostenta facultades de representación legal suficiente para actuar a nombre y en representación del USUARIO y por lo tanto compromete al USUARIO y a sus accionistas o cuotistas (de ser persona jurídica), al cumplimiento obligatorio de los presentes términos y condiciones.
- b) Que el USUARIO declara bajo la fe de juramento, que el nombre del representante legal es cierto y verdadero; que la información de los socios indicados en el proceso de asociación, es cierta y verdadera, que el origen de los fondos y la operación son lícitos.
- c) Que el correo electrónico registrado es cierto y verdadero y se encuentra autorizado para recibir cualquier tipo de notificaciones por parte de ONVO. Por lo tanto, toda comunicación enviada a dicho correo electrónico, será tenida como recibida y válida por el USUARIO, incluso si el correo electrónico proporcionado es defectuoso, devuelto, ingresa a la carpeta de SPAM – JUNK MAIL – NO DESEADO, no es leído y/o de alguna forma no es visto a pesar de haberse ingresado la dirección de forma correcta.

Usted declara que cumple a cabalidad con las disposiciones contenidas en la Ley 7786, sus reformas y demás normativa aplicable. En caso de que exista error u omisión de información real, exonera a ONVO de toda responsabilidad, asumiendo usted, así como su propietario o su representante legal (si aplica), toda la responsabilidad civil y penal por la omisión de datos reales y veraces. ONVO se reserva el derecho de suspender/cerrar/cancelar o pedir información adicional del cliente y su actividad comercial. La información suministrada por el USUARIO para el proceso de Conozca su cliente, debe actualizarse al menos una vez al año y cuando se presenten cambios significativos en la información proporcionada por usted.

Usted se compromete a que la totalidad de las transacciones que se realicen utilizando los servicios de ONVO deben ser servicios y/o comercio de bienes legales y autorizados por las autoridades competentes. Es terminantemente prohibido para el USUARIO simular la venta de un bien o servicio y que el mismo sea cancelado a través de ONVO o bien, realizar cualquier tipo de actividad que directa y/o indirectamente pueda ser considerada un delito o bien una actividad ilícita según el ordenamiento costarricense.

En consecuencia de lo anterior, usted entiende y acepta que no podrá usar ONVO para el procesamiento de pagos de bienes y servicios que tengan relación con una o varias de las siguientes actividades:

- a) Usar los Servicios para el beneficio de una persona, sea pública o privada, país, organización jurídica, civil o de hecho, entidad o en general una persona que se encuentre embargada de conformidad con el USUARIO Internacional, los Estados Unidos de América, la Unión Europea, o la Organización de las Naciones Unidas, o que esté bloqueada por cualquier gobierno, incluidos aquellos en las listas de sanciones identificadas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros de los Estados Unidos (OFAC). O Cualquier otra lista negativa.
- b) Cobros por ventas hechas bajo un nombre comercial o afiliación comercial o nombre fantasía distinta a la persona suscrita, o en nombre de terceras personas.
- c) Cualquier monto no autorizado por el cliente final para su pago a través del sistema.
- d) Procesar tarjetas de crédito con el fin de realizar adelanto de dinero en efectivo, o con fines fraudulentos. Esta actividad podrá ser motivo de la desactivación temporal o permanente de la afiliación, todo a criterio único y exclusivo de la empresa sin que el USUARIO pueda reclamar indemnización alguna por esta causa.
- e) Almacenar los datos del titular de la tarjeta y de autenticación, al menos que cuente con las autorizaciones y certificaciones para tal fin y estas sean suministradas a ONVO como parte del proceso de Conozca a su cliente de la empresa, y cumplirán en todo momento con la normativa aplicable a Débitos Automáticos en caso que esto aplique. En dichos casos, el USUARIO se compromete a instalar un protocolo de seguridad que hace uso de certificados digitales para establecer comunicaciones seguras a través de Internet TLS (Transport Layer Security); este protocolo podrá necesitar actualizaciones dependiendo de los cambios que presenten las normas PCI DSS Payment Card Industry Data Security Standard.
- f) Venta, distribución, producción, o financiamiento de pornografía o cualquier actividad relacionada con explotación sexual o pornografía infantil.
- g) Casinos y juegos de azar.
- h) Drogas y sustancias estupefacientes sin autorización de las autoridades competentes y/o cualquier actividad relacionada con Narcotráfico.
- i) Comercialización de Medicamentos o suplementos alimenticios sin los permisos de salud requeridos.
- j) Bienes o servicios ilícitos.
- k) Bienes o servicios que promuevan la violación de derechos humanos de otras personas, incluida la discriminación por cualquier causa, el lavado de dinero, financiamiento o cualquier otra actividad relacionada con terrorismo, y actividades relacionadas con armamento ilegal.
- l) Copias falsificadas o replicas o cualquier Bien o servicios que atenten contra la propiedad industrial o intelectual de terceras personas.
- m) Codificación Incorrecta.
- n) Y en general para el pago de bienes o servicios, o realización de transferencias de actividades sujetas a inscripción de conformidad con los artículos 15 y 15 bis de la Ley 7786.

El USUARIO tiene la obligación de revisar detenidamente esta lista de actividades prohibidas previo a registrar cualquier cuenta, negocio o actividad en ONVO, lista que entiende y acepta que podrá ser modificada por la empresa en cualquier momento, por lo que sí su actividad comercial quedara dentro de la lista de actividades prohibidas en un futuro, reconoce y acepta que ONVO podrá cancelar la suscripción y retirar la prestación de los Servicios sin que por ello la empresa incurra en responsabilidad alguna ni tenga deber de indemnizar al USUARIO.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO

La comisión a cobrar por el servicio de recibir pagos a través de tarjetas de crédito, débito, transferencias SINPE, SINPE Móvil y/u otros medios de pago electrónicos previamente autorizados por ONVO, será la estipulada por la

Ley vigente. Esto sin perjuicio de posibles tasas preferenciales que ONVO podría ofrecer; si no se indicase ninguna tasa, se entenderá que esta es la máxima ofrecida. Para ello, usted debe indicar al inicio de la relación, su actividad comercial según la lista brindada y mantenerla siempre actualizada y correcta. En caso de que se indique una actividad que tenga una tasa máxima menor a la actividad real del USUARIO, nos autoriza a realizar el cobro de la diferencia. Este movimiento lo podrá gestionar ONVO de forma inmediata al momento de detectar la inconsistencia.

Si usted registra una actividad con una tasa diferenciada por ley permitida, ONVO confiará en dicha información y no estará obligada a devolver ningún monto de haber una diferencia posterior.

La acreditación de los fondos previamente liquidados -de conformidad con el Reglamento del Sistema de Pagos y las Normas complementarias aplicables- de las transacciones realizadas con ONVO se realizará en el plazo que establezcan dichas normativas para estos efectos. Sin embargo, usted acepta y entiende que esta cancelación puede retrasarse por aspectos propios del sistema de transferencia de datos que estén fuera del control de ONVO, por lo que bajo ninguna circunstancia podrá iniciar reclamo alguno contra la empresa por esta causa y desde ya renuncia a cualquier acción judicial o administrativa relacionado con esto.

Usted entiende que ONVO dispone de diversas herramientas de control transaccional y de personas para gestión y detección del riesgo de fraude transaccional, y recibe los fondos por encargo y cuenta del USUARIO en pago de la venta de sus bienes y servicios,

La acreditación de fondos del USUARIO se realizará una vez que se haya comprobado y aplicado la respectiva deducción de la comisión, de los gastos de transacción, y de la retención en la fuente del factor respectivo, en igual sentido se deducirá cualquier otro cargo pendiente de reversiones y contracargos aplicados.

En todo caso, el USUARIO desde ya entiende, acepta, reconoce y por ende libera a ONVO de toda y cualquier responsabilidad derivada directa o indirectamente con transferencias de dinero erróneas o que no resulten exitosas por causa de los errores en la información del USUARIO que éste último registre el ONVO o le suministre para su operación y contratación de los Servicios.

Usted acepta irrestrictamente y sin reserva las comisiones por el uso de los servicios de ONVO, según se estipula en el sitio web de ONVO o en el contrato personalizado si este llegara a aplicar, y consiente que ONVO le acredite los fondos menos comisiones y cargos en las cuentas que usted registre ante ONVO dentro de los plazos legalmente definidos para estos efectos. Asimismo, usted accede a que estos montos sean rebajados de forma automática de los fondos que reciba ONVO en su nombre una vez que sean debidamente liquidados por las entidades competentes y respectivas, de forma tal que el monto que recibirá por parte de las transacciones realizadas con ONVO será el monto neto de las transacciones resultantes de los pagos electrónicos.

En caso que hubiese alguna norma que obligue a ONVO a retener algún monto por concepto de impuestos o similares, esta procederá con dicha retención, lo cual el USUARIO entiende y acepta.

Al momento de entregar un producto o brindar un servicio, usted debe velar por tener la confirmación por parte de su cliente. ONVO no aceptará reclamos por entregas de productos o servicios que se hubiesen realizado sin haber recibido la respectiva confirmación. El proceso de confirmación y verificación podría retrasarse por aspectos propios de los sistemas de transferencias de datos (internet, SINPE, BCCR, Visa, MasterCard u otros), y es su responsabilidad tener algún mecanismo alternativo para utilizar en caso de fallos (temporales o permanentes).

En el caso de las transacciones realizadas por transferencia SINPE entre cuentas IBAN, el comprador autorizará a ONVO para que gestione la verificación de la cuenta y el débito por el monto de la compra. Durante este proceso, el cliente deberá aceptar enviar por medio del sistema de ONVO, una fotografía de su documento de

identidad y realizar una verificación biométrica, con la única finalidad de comprobar que el cliente tiene acceso a la cuenta IBAN que desea usar para su compra, lo cual el USUARIO entiende y acepta como condición para aprobar la transacción. Una vez corroborada la identidad, se da por concluida la transacción, y al usuario se le debitará el monto de la compra cuando se confirme la disponibilidad de fondos a través del servicio de Autorización de Débito Automático (ADA), que hace corte todos los días hábiles a las 2 de la tarde. De no poder realizarse el mismo día, se procederá con el siguiente día hábil. El proceso anterior solo sucede la primera vez que el comprador realiza una compra utilizando el débito de cuenta IBAN como método de pago en un comercio afiliado a ONVO. En cuanto a la liquidación del USUARIO correspondiente a ventas hechas por transferencias SINPE, la misma quedará sujeta a la verificación de ADA. En el caso poco probable de que la cuenta no posea los fondos necesarios, el comercio perderá el dinero y deberá asumir la transacción como un contracargo.

Toda autorización de pago tiene una vigencia de 30 días naturales a partir de su emisión. Si por error u omisión usted mantiene por más de 30 días naturales transacciones sin cerrar, ONVO (directamente o a través de sus aliados de sistemas de transferencias) podrá gestionar el pago, el cual podrá tardar 120 días contados a partir de la aprobación del pago, y generar recargos adicionales al USUARIO en caso de que se detecten inconsistencias, contracargos o reclamos de los pagadores por el cobro a destiempo.

Luego de cualquier transacción, ONVO le enviará a su USUARIO un comprobante de la aprobación del pago que será en todo caso equivalente a los vouchers físicos y en cumplimiento con la normativa aplicable. Usted puede fijar libremente el precio que desee para sus productos o servicios, sin embargo, tiene prohibido variar dicho precio, establecer mínimos de compra y/o eliminar descuentos hacia los consumidores finales por el uso del sistema de pago de ONVO.

También es responsable por errores en los montos cargados a los clientes, y por lo tanto, asume la obligación de solucionar cualquier diferencia, queja o disputa; así como entiende y acepta que ONVO podrá proceder a rebajar automáticamente cualquier costo de reversión, reclamo o contracargo que le sea aplicable a usted por mandato del emisor de la tarjeta de crédito o cuenta SINPE de su cliente, sin que ONVO asuma responsabilidad alguna por esta causa, y se aplicarán descontando la comisión, costo por transacción y otros costos asociados.

En el caso que un USUARIO haya recibido un pago y el titular del medio de pago realizara un contracargo, disputa o reclamo al emisor del medio de pago sobre los importes involucrados en la operación con posterioridad, cualquiera sea el medio de pago utilizado para ingresar el dinero, dichos importes serán descontados y debitados de la Cuenta IBAN registrada por el USUARIO al momento de que ingrese el contracargo, disputa o reclamo. El USUARIO al aperturar su cuenta de servicios con ONVO se compromete a suministrar un número de tarjeta de crédito para que ONVO pueda realizar el cobro de los cargos y honorarios por la gestión de los reclamos, los cuales para todos los efectos en este acto entiende y acepta que tendrán un costo de \$45 dólares adicionales por concepto de cargo administrativo por cada gestión del contracargo, reclamo o disputa. En virtud de ello, el USUARIO autoriza expresamente a ONVO a debitar fondos de su Cuenta IBAN, de la tarjeta de crédito que para estos efectos registre, o a debitarlos de cualquier otro ingreso futuro de fondos a su Cuenta IBAN, opciones de cobro que serán a elección única y exclusiva de ONVO.

Por defecto, el usuario recibirá la liquidación por cada venta generada al siguiente día hábil de la transacción (T+1), con todas las deducciones previamente expresadas en los presentes términos y condiciones, así como las retenciones que por ley correspondan. Por ejemplo, si la venta se genera un martes, la liquidación al comercio se realizará el miércoles, pero si sucede un viernes o un sábado, la acreditación se hará efectiva hasta el lunes hábil siguiente.

El monto mínimo para realizar liquidaciones se ha fijado en \$30 o ₡20.000 y tiene como objetivo proteger la salud financiera de los comercios afiliados a ONVO, pues en casos de baja transaccionalidad, el costo de la transferencia SINPE (\$3) consume un porcentaje alto del monto a liquidar. Incluso podría suceder que el cálculo

de comisiones más el costo de la transferencia supere el valor de la venta generada, lo que equivale a un saldo negativo y no se podría proceder con la liquidación.

Si el usuario decidiera seleccionar un plazo diferente, según las opciones suministradas por ONVO (T+1, semanal, quincenal o mensual), podrá hacerlo modificando la frecuencia de liquidación en la sección de Configuración del panel de administración, el USUARIO puede cambiar al módulo de liquidación a T+1 según su conveniencia.

6. RECLAMOS DE LOS CLIENTES DEL USUARIO O DEL USUARIO

Existen distintos tipos de reclamos aplicables, que para estos efectos se regularán así:

- a) **Reversiones:** Es cuando usted solicita una reversión de una transacción, la cual podrá efectuar por medio de su cuenta en el sitio web de ONVO. Estas reversiones tardarán en hacerse efectivas los plazos definidos por la normativa aplicable, y una vez terminado el ciclo respectivo contado a partir de que se presentó formalmente la reversión esta se hará efectiva al titular de la tarjeta cliente del USUARIO, en el entendido que se acreditarán los fondos netos una vez descontada la comisión, costo por transacción y otros costos asociados a este servicio. Usted entiende y acepta que, como comercio, no podrá requerir reversiones de transacciones una vez transcurrido el plazo de 30 días naturales desde que se registró la transacción. La reversión podrá ser por el monto total o parcial de la transacción, pero bajo ninguna circunstancia podrá ser mayor al monto original de la autorización de pago a revertir.
- b) **Reclamo:** Es el procedimiento por el cual los bancos facilitan y comunican la solución de cualquier disputa sobre cargos hechos a una tarjeta de crédito o débito o cuenta bancaria, a requerimiento expreso del titular de la tarjeta o de la cuenta bancaria, quien contacta directamente a su banco para notificar que no reconoce un cargo que reciba de usted. El banco notificará dicho reclamo a ONVO, que a su vez se lo notificará a usted para que realice las gestiones pertinentes y rinda un informe a ONVO en el cual deberá validar que este reclamo no responda a: i) Transacción fraudulenta, ii) Cargo duplicado, iii) El producto o servicio no fue entregado o no fue lo esperado, o iv) Crédito no procesado; así como deberá responder en un plazo de 3 días naturales contados a partir del día siguiente de su notificación, para lo cual tendrá las siguientes opciones: i) toda la evidencia necesaria para disputar el reclamo; o ii) aceptar el reclamo. Si acepta el reclamo, el dinero será descontado de su saldo disponible ante ONVO, y se procederá a cerrar el caso. En caso que usted no responda en defensa de su cargo en el plazo aquí definido, ONVO queda autorizada para proceder con la devolución inmediata del monto de la transacción en reclamo a favor del reclamante a su único cargo, y tendrá el reclamo por cerrado definitivamente. En caso que usted presente pruebas de descargo, el banco emisor o en donde el cliente tiene la cuenta bancaria, procederá a analizar el caso y tendrá la decisión final en cada reclamo. El titular de la tarjeta tiene un período de 90 días naturales desde la fecha de aprobación del cobro que se refleja en el estado de cuenta respectiva, y 90 días naturales desde la misma fecha para solicitar información sobre alguna compra realizada con su tarjeta de crédito, y ONVO deberá dar respuesta en un plazo no mayor a 72 horas desde el requerimiento, todo lo cual será sometido a análisis y decisión del banco emisor de la tarjeta o donde se apertura la cuenta. Posterior a estos plazos, se convierte en un reclamo prescrito.
- c) Al presentarse un reclamo ONVO aplicará de manera inmediata, sin necesidad de notificación previa -y sin responsabilidad alguna- una retención de US\$45,00, moneda del curso legal de los Estados Unidos de América, que servirá como garantía de pago de cualquier penalidad, comisión, costo de transferencia, y cualquier otro asociado al reclamo (todos los anteriores no reembolsables en caso de pérdida del reclamo), más el monto del reclamo en sí, retención que se hará por cada reclamo presentado, lo cual usted declara

entender y aceptar por el solo uso de ONVO. Dicha retención se liquidará según el resultado del reclamo, ya sea reintegrándola al USUARIO o transfiriéndola al cliente una vez liquidados todos los cargos y costos asociados a dicho reclamo. La suma fija de retención podrá variarse unilateralmente por ONVO en cualquier momento, según esta última lo determine apropiado y oportuno para cubrir los costos, penalidades y comisiones relacionadas.

- d) El proceso de contracargos es un derecho para resolver una controversia que tienen los clientes de los USUARIO cuando realizan compras con sus tarjetas y consideran que ha habido algún inconveniente con la compra o un error en el procesamiento de la transacción, por lo tanto, el cliente del USUARIO realiza la gestión de reclamo ante su banco emisor de la tarjeta y se inicia el proceso de investigación. Por su parte, el USUARIO se reserva el derecho de presentar la documentación que tenga a su disposición para defender la validez y eficacia de la transacción reclamada por su cliente.

i. Arbitraje con las marcas de tarjetas: Se podrá realizar mediante el proceso de arbitraje que regule la respectiva marca de tarjeta que aplique al reclamo. En dicho caso, el USUARIO deberá informar su intención a ONVO, y ONVO le remitirá las instrucciones para iniciar el proceso de arbitraje, y previo a su inicio deberá pagar a ONVO la suma de US\$790,00 por concepto de honorarios, más US \$375,00 por concepto de cargos administrativos del proceso de arbitraje, ambos pagos en dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, por cada arbitraje que inicie. Dichos pagos serán no reembolsables e independientes del resultado del proceso de arbitraje^[1], y el USUARIO desde ya acepta que la confirmación de su intención de iniciar dicho proceso de arbitraje será causal suficiente para que ONVO retenga dichos montos de sus fondos bajo custodia de ONVO y que, en caso que no haya saldo suficiente, ONVO no tendrá obligación alguna de iniciar los trámites que estén a su cargo en el proceso de arbitraje mientras no se le pague dichos montos. A partir de dicho pago, se dará inicio al proceso de arbitraje de conformidad con las reglas que estén vigentes en cada momento y que ONVO le haya remitido contra la comunicación de la intención del USUARIO de proceder con este reclamo.

ii. Reclamo según normativa del Banco Central: En caso que el USUARIO no desee iniciar el proceso de arbitraje, sino que opte por ejercer las acciones reguladas por la normativa del Banco Central, el USUARIO deberá pagar a favor de ONVO la suma de US\$45,00, moneda del curso legal de los Estados Unidos de América, que servirá como garantía de pago de cualquier penalidad, comisión, costo de transferencia, y cualquier otro asociado al reclamo (todos los anteriores no reembolsables en caso de pérdida del reclamo), más el monto del reclamo en sí, retención que se hará por cada reclamo presentado, lo cual usted declara entender y aceptar por el solo uso de ONVO. El USUARIO Desde ya autoriza a ONVO a retener dichos montos de sus fondos bajo custodia de ONVO y que, en caso que no haya saldo suficiente, ONVO no tendrá obligación alguna de iniciar los trámites que estén a su cargo en el proceso de reclamo mientras no se le pague dichos montos. Una vez que ha iniciado el reclamo, el USUARIO tendrá un plazo de 3 días naturales ^[2] desde la fecha de confirmación de esta retención para aportar nueva evidencia que respalde la transacción. Si luego de presentada toda la evidencia el titular de la tarjeta sigue refutando el reclamo o contracargo, corresponderá al emisor de la tarjeta o donde se ubica la cuenta bancaria, resolver el caso.

- e) Si el USUARIO decide no realizar ninguno de los procesos regulados en los plazos aquí definidos, ONVO considerará por defecto que el USUARIO acepta la reversión, el reclamo o el contracargo aplicado en su contra, así como se interpretará en igual sentido si una vez empezado el proceso el USUARIO lo desistiera. Usted entiende y acepta que su defensa es su responsabilidad única y exclusiva, por lo que bajo ningún concepto será responsabilidad de ONVO el proveer prueba de descargo más allá de los reportes ordinarios que ONVO le rinde a todos los clientes y la trazabilidad de la transacción.

7. PAGO DE COSTOS Y REINCIDENCIA EN RECLAMOS

Usted se compromete a pagar a ONVO cualesquiera honorarios o multas resultantes en reclamos, reversiones y contracargos, así como cualesquiera otros honorarios, costos, cargos, multas impuestos o cargas tributarias en general que deriven o tengan causa directa en las acciones u omisiones del USUARIO y que por mandato legal deba retener ONVO por el procesamiento de los cobros, incluidos los honorarios que pueda cobrar la empresa al USUARIO por estas causas según estos TyC.

La empresa podrá dar por terminada la suscripción del USUARIO a ONVO si el USUARIO incurra en más de 3 reversiones, contracargos o reclamos dentro de un periodo de treinta (30) días naturales.

En caso de registrarse más de un 2% (dos por ciento) de reclamos versus ventas brutas en dos meses consecutivos, ONVO podrá rescindir de este acuerdo inmediatamente, sin perjuicio a realizar la retención de los fondos disponibles por un término no mayor de 120 días, para hacer frente a cualquier posible reclamo entrante luego del cierre de la operación.

8. RESGUARDO DE LAS TRANSACCIONES

Como respaldo de su operación y defensa ante reclamos, usted se obliga a resguardar todos los comprobantes de ventas, comprobantes de crédito y otras confirmaciones de transacción por lo menos cuatro (4) años después de su emisión, de forma que permitan su recuperación y presentación en formato PDF legible, de forma independiente al respaldo de su cuenta en ONVO. Dicha conservación será bajo su propia cuenta y riesgo, y ONVO no responderá en forma alguna por su pérdida o por la no presentación como prueba de descargo cuando así le sea requerido al USUARIO.

9. RESPONSABILIDADES CON LOS CLIENTES

ONVO no responderá por compras realizadas mediante el uso de fraude, o con tarjetas o cuentas sin autorización previa del dueño o robadas; y asumirá que la persona que realiza la compra está plenamente facultada para realizar la transacción sin limitaciones para su uso, lo cual constituirá delito ante la legislación costarricense. No obstante, ONVO facilitará la información a su disposición a las autoridades competentes para determinar si el uso fue fraudulento o mediante la comisión de delito, siempre que dicha información esté razonablemente a su disposición.

Usted será responsable por la calidad de los productos y servicios que comercialice, cuyas garantías deberá asumir exclusivamente y con apego a la legislación de Protección al Consumidor vigente. Por ello, las garantías de dichos productos y/o servicios serán otorgados única y exclusivamente por usted, que además indemnizará y mantendrá indemne a ONVO por cualquier reclamo que se interponga contra nosotros, respecto a los bienes y servicios comercializados por usted. Esta indemnización incluye los gastos legales en que eventualmente deba incurrir ONVO para ejercer su defensa.

Usted acepta que, si se realiza una venta mayor a los límites que se establezcan en dicho momento según la estimación de volumen transaccional que usted reporte en la suscripción del Servicio o una vez que haya sobrepasado dicho límite mensual, ONVO realizará una validación durante la cual puede inactivar temporalmente su cuenta y retrasar el último pago sin responsabilidad alguna mientras se finaliza la validación de información por parte del departamento de cumplimiento de ONVO. En este caso usted se obliga a brindar la información solicitada por ONVO para la validación.

Usted reconoce que el proceso para investigar algún reclamo por contracargos podría tomar hasta dieciocho meses, y que en caso de que la compañía de tarjetas de crédito y/o débito MasterCard, Visa -o cualquier otra que eventualmente ONVO decida incluir- rechace el reclamo, el cargo deberá ser asumido por usted.

El débito y/o rebajos en facturación a su cuenta que se realicen para cubrir pagos en los que ONVO haya incurrido por contracargos y/o por fraudes se consideran entendidos y aceptados por usted por la aceptación de estos TyC, por lo que bastará los soportes y registros del reclamo recibido por ONVO como evidencia.

ONVO, el banco adquirente y las marcas se reservan el derecho de cerrar/cancelar o pedir información adicional de un comercio afiliado a ONVO. La información que usted suministra como parte del proceso de Conozca a su cliente de ONVO deberá de actualizarse al menos 1 vez al año, o cuando ONVO así lo requiera.

10. PREVENCIÓN DE FRAUDE

ONVO cuenta con un procedimiento seguro de notificación al USUARIO para el supuesto de que existan sospechas de fraude, fraude real o amenazas de seguridad vinculados al servicio de pago (riesgos de seguridad). Cuando existan riesgos de seguridad, ONVO permitirá al USUARIO desactivar el Servicio mediante tiquete a través del Panel de Administración.

ONVO ofrecerá al USUARIO la opción de recibir alertas de seguridad cuando se produzcan situaciones de riesgo que ONVO considere como anormales en el uso. A tal efecto, el USUARIO recibirá dichas alertas a través del Panel de Control de Cliente. Ante cualquier cambio o actualización del procedimiento de seguridad, ONVO informará oportunamente al USUARIO mediante la publicación de un aviso en su sitio web y/o vía correo electrónico.

En caso de que ONVO notifique al USUARIO una anomalía o contingencia relacionadas con asuntos de seguridad del Servicio o de transacciones específicas, ONVO proporcionará la asistencia técnica razonable al USUARIO para minimizar las consecuencias de los riesgos existentes y para resolver cualquier pregunta y/o solicitud de ayuda, siempre que esté dentro de las posibilidades técnicas y legales de ONVO. Para ello, el USUARIO podrá ponerse en contacto con ONVO a través de soporte@ONVOpay.com.

11. DERECHOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

ONVO, así como los demás sistemas, páginas, diseños, logotipos, textos e imágenes, son propiedad exclusiva de ONVO, y usted no cuenta con autorización para invocar derecho alguno sobre ellos. Al momento de registrarse y aceptar los términos y condiciones, queda por sentado que usted acatará la medida y que la única excepción es la posibilidad de utilizar el logo de ONVO en su publicidad para indicar que recibe pagos a través de ONVO. También nos autoriza a utilizar (sin ningún tipo de costo o contraprestación) su nombre, logotipo y/o diseño para promocionar los puntos de venta que utilizan los servicios de ONVO.

Modificar, republicar, o usar el material viola los derechos legales de ONVO. Cualquier uso no autorizado de estos materiales puede estar sujeto a penalidades o daños, incluyendo, pero no limitándose a aquellos relacionados con la violación de derechos de autor, de marcas registradas, de privacidad y de publicidad.

Por la puesta a disposición y uso del software de ONVO no se podrá alterar, modificar, transformar, generar obras derivadas, descodificar, aplicar ingeniería inversa, realizar actos ilegales o contrarios a la moral, copiar, reproducir, comercializar o distribuir de forma gratuita, o cambiar la naturaleza de los Servicios, ya que en todo momento se reconoce que no tiene derecho alguno sobre ONVO y su software.

Asimismo, el USUARIO acepta que deberá abstenerse de procesar, transmitir y distribuir todo tipo de código malicioso, incluyendo entre otros los Virus, Gusanos, Puertas Traseras (Back Doors), Caballos de Troya, Zombies, Bombas Lógicas o cualquier programa de cómputo, haciendo uso del software de ONVO.

Por lo anterior, desde ya el USUARIO reconoce el derecho de la empresa de revocar su permiso de uso y cerrar o suspender su cuenta de USUARIO, sin necesidad de aprobación o consentimiento previo del USUARIO, y sin que este proceder genere responsabilidad alguna a la empresa o a ONVO.

Usted entiende y acepta que ONVO podrá monitorear de forma continua la actividad y el uso de las marcas de las tarjetas de crédito y de los bancos en su comercio digital o físico, con el propósito de identificar actividades fraudulentas o injustas y asegurar el cumplimiento del respecto a sus derechos de propiedad industrial. De esta forma, usted garantiza que exhibirá dichas marcas con el único fin de informar cuales tarjetas y cuentas bancarias son aceptadas como pago en su comercio.

12. PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

ONVO custodia y administra una base de datos de carácter personal y comercial (la "Base de Datos") en la cual se almacena, entre otra, la siguiente información: nombre completo, domicilio exacto, números de teléfono personales, lugar de trabajo, fecha de nacimiento, récord crediticio y perfil financiero. La información podrá ser usada por ONVO para validar con terceros y otras fuentes y bases de datos la veracidad de datos personales y crediticios, introducir mejoras al servicio existente y desarrollar nuevos productos que optimicen la gestión de su negocio, hacer un perfil crediticio personal, así como servir como información de contacto para efectos comerciales y de cobranza.

Usted entiende que distintos funcionarios, empleados, representantes y asesores (externos e internos) de ONVO tendrán acceso a la información para dichos fines. ONVO podrá reportar a la Superintendencia General de Entidades Financieras, Instituto Costarricense sobre las Drogas, autoridades judiciales, Ministerio Públicos, Coopenae, su oficial de cumplimiento, sus asesores en materia de cumplimiento de la normativa regulatoria aplicable, sus aliados facilitadores del procesamiento de pagos, los burós de crédito, empresas protectoras y gestadoras de crédito, a sus asesores legales y a cualquier empresa relacionada de ONVO, la información sobre su persona y sus representantes, así como datos atinentes a sus relaciones comerciales y financieras. Asimismo, consiente libre y expresamente para que la información sea traspasada a dichas entidades con fines de información y cumplimiento con la Ley 7786 y normativa relacionada.

Usted podrá ejercer el derecho de solicitar la rectificación, acceso, actualización y eliminación de la Información en los términos que indica la "Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales" y su reglamento mediante el mismo medio de notificaciones establecido en el presente documento. Sin embargo, esto podría conllevar la inactivación de su cuenta al haber alguna información necesaria para el presente servicio.

Usted no revelará a terceros, de forma alguna, en todo o en parte, ningún tipo de información confidencial y no proporcionará acceso a dicha información confidencial a terceros. El uso y resguardo de claves de acceso de consulta del USUARIO a los sistemas de ONVO es su responsabilidad. En este sentido, en caso de que realice un uso inapropiado de la misma y terceros no autorizados realicen gestiones utilizando su clave, estas se tomarán como transacciones realizadas por usted.

13. TRIBUTOS

Usted acepta que los Servicios estarán sujetos a todos los tributos y cargos vigentes, independientemente de lo que se denomine, según esté vigente y en relación con cualquier tributo futuro que pueda introducirse en cualquier momento, y que ONVO podrá retener dichos tributos en la fuente y hacer las liquidaciones respectivas ante las autoridades competentes según le sea legalmente requerido, por lo cual realizará las rebajas respectivas para su pago previo a cada acreditación de fondos en su cuenta; y que en caso que estos fondos no sean suficientes los mantendrá sin acreditar hasta que sean suficientes para el cumplimiento del deber de retención y liquidación respectiva sin que esto pueda interpretarse como una retención indebida, injustificada, o causa de reclamo civil o penal alguno en contra de la empresa u ONVO.

14. INDEMNIZACIÓN

Al aceptar estos TyC, usted acepta defender, indemnizar y eximir de responsabilidad a la empresa y a ONVO, sus empresas relacionadas, oficiales, directores, miembros, empleados, abogados, y aliados comerciales para la prestación de los Servicios contra todos y cada uno de los reclamos, costos, daños, pérdidas, responsabilidades y gastos (incluidos los honorarios y costos de abogados o acciones judiciales o administrativas) que surjan de o en conexión con: (i) su uso de ONVO; (ii) su incumplimiento o violación de cualquiera de estos TyC; (iii) el uso por parte de ONVO de su información de USUARIO dentro de los criterios aquí definidos; y (iv) su infracción de los derechos de cualquier persona, incluidos sus clientes, como resultado de sus transacciones, y/o la generación de daño personal o patrimonial por omisión o acción del USUARIO.

15. ACEPTACIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA

El USUARIO reconoce que en la aceptación de los presentes TyC no existe error, enriquecimiento ilegítimo, dolo, lesión, violencia, ni cualquier otro vicio del consentimiento que pudiera afectar su validez y eficacia jurídica, por lo que usted renuncia a cualquier acción que por tales conceptos les pudiere corresponder. Al aceptar estos TyC usted deja constancia expresa de que los ha analizado, y que muestra su absoluta conformidad, de forma libre y voluntaria.

16. NOTIFICACIONES

ONVO señala como domicilio y medios para oír y recibir notificaciones relacionadas con reclamos jurisdiccionales sus oficinas ubicadas en: San José, Prisma Business Center, oficina 313, Escazú; y todo aquello que tenga relación con temas operativos de ONVO deberá remitirse al correo electrónico soporte@ONVOpay.com.

El USUARIO señala como domicilio y medios para oír y recibir notificaciones relacionadas con los presentes TyC el que registre voluntariamente en su perfil y se tendrá por notificado en un plazo de 24 horas contadas a partir del envío de correos electrónicos, salvo que conste un comprobante de envío fallido.

Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado a la otra parte dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha en que se efectuó, por los medios aquí indicados, y mientras no ocurra esta notificación el domicilio anterior se tendrá por válido y vinculante.

En caso de incumplimiento de esta obligación, ONVO podrá dar por incumplidos los presentes TyC y cancelar la suscripción del USUARIO, sin perjuicio de que cualquier notificación causará efectos en el domicilio anterior, y sin que esta terminación genere responsabilidad alguna para la empresa u ONVO.

17. INTEGRIDAD DEL CONTRATO

Los presentes TyC contienen el acuerdo de voluntad total entre usted y ONVO con respecto a los acuerdos aquí documentados. En caso de que alguno de los apartados sea declarado nulo por autoridad judicial o administrativa competente, los demás apartados permanecerán vigentes.

18. CESIÓN

La empresa estará facultada para ceder o transferir ONVO y/o el software sin necesidad de obtener consentimiento previo del USUARIO y manteniendo el USUARIO su derecho de uso. Por la naturaleza de estos TyC, el USUARIO entiende, acepta y reconoce que su cuenta es personalísima, y que no podrá cederla total ni parcialmente, así como tampoco lo podrá hacer con ninguno de los derechos que aquí se le conceden.

19. DURACIÓN Y FINALIZACIÓN DE CONTRATO

Por su naturaleza, este contrato es de duración indefinida. No obstante, ONVO podrá de dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento sin responsabilidad alguna, siempre que le comunique al USUARIO su decisión de terminarlo con al menos siete (7) días naturales de anticipación a la fecha en que desea darlo por finalizado.

En virtud de la obligación de ONVO de recopilar y conservar la información necesaria de nuestros USUARIOS para cumplir con la legislación vigente, específicamente la Ley 7786, usted entiende que dicha información permanecerá bajo custodia de ONVO aún terminado este contrato por un plazo mínimo de cinco años. En caso de no incumplimiento con alguna de las obligaciones a cargo del USUARIO, ONVO tiene la potestad de suspender temporalmente o incluso cerrar su cuenta hasta que se proporcione la documentación requerida, sin que se garantice la rehabilitación de los Servicios, lo cual quedará a criterio único y exclusivo de ONVO.

Por cualquier causa de fuerza mayor que obligue a ONVO a cerrar y/o interrumpir sus operaciones al público por razones de intervención interna y/o externa, guerras, tumultos, huelgas y/o desastres naturales, ONVO quedaría inmediatamente liberado de cualquier responsabilidad financiera ante sus afiliados y ante las marcas de tarjetas y de bancos nacionales e internacionales.

El USUARIO tendrá el derecho a finalizar los presentes TyC en todo momento, mediante la eliminación permanente de la Plataforma en su dispositivo móvil, o por el cierre de la cuenta. ONVO tendrá derecho a terminar los presentes TyC en todo momento y con efecto inmediato, deshabilitando el uso de la Plataforma, si El Cliente viola o incumple cualquier condición de los presentes TyC, o a criterio de ONVO, hace uso indebido de la Plataforma. ONVO no estará obligado a dar aviso previo de la terminación del Contrato, ni a indemnizarlo por la terminación aquí referida.

20. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y LEY APLICABLE

Este contrato se registrará por la legislación costarricense.

Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, o el negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez serán sometidas por medio de un arbitraje de derecho de conformidad con los reglamentos del CICA a cuyas normas procesales las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El lugar del arbitraje será el Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de USUARIO en San José, República de Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un Tribunal Arbitral compuesto por tres árbitros, en español. Los árbitros serán designados por el CICA de conformidad a sus reglamentos.

Usted (y sus representantes de forma solidaria) asume la responsabilidad por cualquier incumplimiento y/o inobservancia de las obligaciones adquiridas en el presente contrato.

21. ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO

El USUARIO, declara bajo fe de juramento, que tiene capacidad legal para contratar y aceptar los presentes TyC, lo cual reitera y expresa mediante su aprobación en el botón de aceptar que aquí se incluye. También declara que los ha leído en su integridad, que los entiende y acepta sin restricciones ni reservas.